GUIDE TOURISTIQUE (CNP 6441)

Définition de l'emploi[1] :

Le guide touristique occupe un poste de première ligne. Il dirige des personnes seules ou en groupe dans le cadre d'un circuit touristique, s'assure que les itinéraires sont respectés, livre un commentaire instructif et divertissant, et fait en sorte que les passagers apprécient leur voyage. On compte trois types de guides touristiques :

- le guide-chauffeur, qui conduit un véhicule de voyage tout en livrant un commentaire;
- le guide sur les lieux de visite, qui dirige des visites touristiques et éducatives dans des sites qui présentent un intérêt particulier; et
- le guide local (step-on guide), qui dirige des circuits touristiques en livrant un commentaire pendant qu'il voyage à bord d'un véhicule.

En anglais, on désigne le guide touristique par les termes suivants : tour guide, tourist guide, tour leader, et docent (bénévole).

Renseignements professionnels supplémentaires[2] :

Le guide touristique appartient au groupe CNP 6441 – « Guides touristiques et guides itinérants ». Les guides touristiques accompagnent des personnes et des groupes dans le cadre de visites touristiques de villes et de circuits de sites historiques et d'établissements tels que des monuments célèbres, des usines de fabrication, des cathédrales et des parcs thématiques. Ils fournissent également des descriptions et des renseignements pertinents sur des points d'intérêt. Les guides touristiques travaillent pour des voyagistes, des centres de villégiature et d'autres établissements, ou peuvent être établis à leur compte à titre de travailleurs autonomes.

Aperçu :

Cette analyse linguistique de la profession (ALP) présente les *Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)* ainsi que certaines compétences d'expression et de compréhension orale, de lecture et de rédaction généralement exigées des guides touristiques. Les compétences décrites ne sont présentées qu'à titre indicatif; elles ne donnent pas un portrait complet du travail de guide touristique. D'autres compétences essentielles, par exemple en calcul ou en informatique, dépassent l'objet du présent

[1] *Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : guide touristique, 2e édition,* Conseil canadien des ressources humaines en tourisme; *Profit des compétences essentielles du guide touristique (CNP 6441),* Conseil canadien des ressources humaines en tourisme
[2] *Profil des compétences essentielles du guide touristique (CNP 6441),* Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

document. Cette ALP a été validée par un groupe de membres de la profession et par des experts des CLB. Elle a été élaborée par des experts des CLB, à l'aide des trois ressources clés suivantes :

- les *Canadian Language Benchmarks 2000* (version anglaise) et les *standards linguistiques canadiens* (2002)[3], Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens et Citoyenneté et Immigration Canada;
- les Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : guide touristique (2e édition), Conseil canadien des ressources humaines en tourisme;
- le *Profil des compétences essentielles du guide touristique*, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme.

Pour obtenir un portrait plus complet des compétences nécessaires pour occuper le poste de guide touristique, consulter ces trois documents de référence.

Comment lire l'analyse linguistique de la profession :

Le titre, le numéro et l'ordre de chaque rubrique renvoient aux *Standards linguistiques canadiens 2002*, qui analysent quatre domaines de compétence importants : expression et compréhension orale, lecture et rédaction. Les descripteurs linguistiques apparaissent dans la marge de gauche, suivis d'un nombre indiquant le niveau (1-12) correspondant à chacune des compétences. En retrait et en italique sous chacune des compétences, on fournit des exemples de tâches propres à la profession (descripteurs de tâches), lesquels sont extraits du Profil des compétences essentielles ou des Normes de compétence nationales. La source des exemples est indiquée entre parenthèses.

Source de la tâche	Renvoi	Exemple
Profil des compétences essentielles	CE + les premières lettres de la section du profil	(CE-UD) = Profil des compétences essentielles, section Utilisation des documents
Normes de compétence nationales	NCN + la section/sous-section	(NCN-B2.5) = Normes de compétence nationales, Section B, compétence générale 2; compétence particulière 5

Classement comparatif :

Le tableau suivant compare, pour chaque domaine de compétence, le classement du Profil des compétences essentielles à celui des NCLC, comme le suggère *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles : un cadre de référence comparatif*[4]. Il s'agit là de valeurs générales qui peuvent de ne pas englober certaines tâches langagières.

[3] *Standards linguistique canadiens* : Le document est en révision et s'intitulera en 2006 *Niveaux de compétence linguistique canadiens*.
[4] *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles : un cadre de référence comparatif,* Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens, 2005

Domaine de compétence	Tâches habituelles		Tâches plus complexes	
	Compétences essentielles	NCLC	Compétences essentielles	NCLC
Expression orale	**1 - 3**	**5 - 10**	**2 – 3**	**6 - 10**
Compréhension orale	**1 - 3**	**5 - 10**	**2 – 3**	**7 - 10**
Lecture	**1 - 2**	**3 - 6**	**2 – 4**	**6 - 10**
Écriture	**1 - 2**	**4 - 7**	**2 – 3**	**6 - 8**

Conditions habituelles de la communication :

Conditions	Description
Objet de la communication	— renseigner/guider les passagers; donner des indications aux chauffeurs et aux passagers; recevoir des indications des chauffeurs et des passagers; interaction sociale
Interlocuteurs	— participants/passagers; chauffeurs; accompagnateurs; agents des douanes; employeurs
Contexte	— planifié mais constamment changeant; souvent bruyant et mouvementé (circulation, lieux publics); interprétation des manières, de l'attitude et des signaux de l'auditoire (ex. : langage corporel)
Sujet	— souvent spécialisé; du concret à l'abstrait; présentations officielles fondées sur une recherche
Mode de communication	— présentations publiques à l'aide d'un équipement de sonorisation; utilisation d'un large éventail de modes de communication (téléphone, ordinateur, radio, en personne)

Compétence : Expression orale

I. Interaction sociale

Compétences interpersonnelles

Saluer, se présenter et s'enquérir des nouvelles d'autrui. (NCLC 3)

- *accueillir les passagers; poser des questions sur leur lieu d'origine, leur travail, leurs intérêts et les raisons de leur participation au circuit (NCN-E3.4)*

Présenter deux personnes l'une à l'autre. (NCLC 4)

- *faire les présentations (NCN-E3.5)*

Prendre congé de façon appropriée. (NCLC 4)

- *prendre congé du groupe : remercier les passagers de leur présence ((NCN propres au guide-chauffeur -1.9)*

Réagir aux manifestations de gratitude, d'appréciation, d'insatisfaction, de déception, de satisfaction ou d'espoir. (NCLC 7)

- *remercier les participants de leur présence; les inviter à revenir (NCN propres au guide-chauffeur -1.9)*

Régler un conflit mineur ou une plainte. (NCLC 8)

- *être diplomate (ex. : expliquer le fondement des politiques sans offenser son interlocuteur) (NCN-B1.1)*
- *demander au passager de proposer des solutions possibles au problème soulevé; remercier le passager d'avoir signalé le problème; appliquer la solution retenue (NCN-F1.2)*

Réconforter et rassurer un client affligé. (NCLC 8)

- *répondre aux urgences : rester calme et rassurer les passagers (NCN-F1.5)*
- *rassurer le passager malade ou blessé (NCN-F1.6)*
- *offrir son aide et ses condoléances au compagnon éventuel (en cas de décès) (NCN-F1.7)*

Répondre avec tact à ce que l'on perçoit comme de l'hostilité, des accusations, des remarques humiliantes, du sarcasme, du sabotage, de la condescendance ou des mensonges. (NCLC 10)

- *négocier avec des passagers en colère ou d'humeur belliqueuse (CE-CV)*

Gestion de la conversation

Encourager ses interlocuteurs en faisant preuve d'intérêt. (NCLC 5)

- *montrer de l'intérêt pour ce qu'on nous dit : prendre acte du message de l'interlocuteur; utiliser la gestuelle; regarder dans les yeux à moins que cela ne contrevienne à la culture des passagers (NCN-D1.3)*

Éviter de répondre à une question. (NCLC 6)

- *ne pas perdre le fil du commentaire à la suite de questions (NCN-E3.4)*

Gérer la conversation. S'assurer que le message a été compris. (NCLC 8)

- *permettre à l'interlocuteur de terminer son message : ne pas l'interrompre (NCN- D1.3)*
- *confirmer sa compréhension de la question (ex. : paraphraser) (NCN-D1.3)*
- *répondre à toutes les questions; s'assurer d'avoir répondu à la question de façon satisfaisante (ex. : demander « est-ce que cela répond à votre question? ») (NCN- D1.4)*

Encourager les autres à participer. (NCLC 8)

- *faire participer les passagers (ex. : poser des questions, permettre aux passagers de faire des commentaires, mettre à profit les passagers dont les connaissances sont pertinentes au circuit pour compléter son commentaire; remercier les passagers participants (NCN-E3.4)*

Cogérer une discussion, un débat en petit groupe (travail, rencontre, séminaire), ou y participer. (NCLC 9)

- *participer à des discussions de groupe pour discuter (échanger des renseignements, des opinions); pour persuader; pour négocier, résoudre des conflits (CE-CV)*

Compétences au téléphone

Tenir une brève conversation téléphonique de façon professionnelle. (NCLC 8)

- *prendre contact avec les fournisseurs pour confirmer les détails de la réservation; utiliser le mode de confirmation le moins coûteux (ex. : numéro 1 800, carte d'appel); obtenir des renseignements complémentaires, au besoin (NCN-E1.2)*

II. Instructions

Donner une série d'instructions et d'indications liées à l'accomplissement des tâches courantes. (NCLC 5)

- *indiquer l'emplacement des rampes, des ascenseurs et des salles de toilette spécialement équipées (NCN-B1.7)*
- *déterminer l'emplacement des toilettes, des poubelles, des sorties, de l'équipement de sécurité et des aires pour fumeurs (NCN-E3.3)*
- *être clair et précis (ex. : « Tournez à gauche à la 3e avenue, c'est au feu de circulation. », utiliser les numéros de routes et les noms de rues); indiquer la droite ou la gauche plutôt que l'est ou l'ouest; indiquer une seule direction à la fois (NCN propres au guide local [Step-On Guide] -1.8)*

Donner ou transmettre des instructions concernant une procédure établie (technique ou non technique). (NCLC 8)

- *indiquer aux participants le genre de vêtements à porter et les conditions environnementales auxquelles ils doivent s'attendre (ex. : randonnée sur les glaciers) (CE-CV)*
- *informer les passagers des procédures : leur faire part des conséquences s'ils ne s'y conforment pas (NCN-B3.1)*
- *faire part de l'itinéraire aux passagers au début du circuit : donner le détail des activités et de l'horaire; préciser tout changement par rapport aux discussions préalables avec les passagers (NCN- E3.1)*
- *communiquer les mesures de sécurité aux passagers, par exemple : ranger les objets lourds ou fragiles par terre; rester assis lorsque le véhicule est en mouvement; suivre le chemin désigné (NCN-E3.3)*

Donner verbalement des directives claires et détaillées pour permettre à quelqu'un d'exécuter une tâche complexe comportant plusieurs étapes. (NCLC 9)

- *communiquer des consignes de sécurité aux chauffeurs et passagers. Ces consignes peuvent comprendre des renseignements relatifs aux procédures d'urgence, aux précautions à prendre pour charger le matériel, ou aux façons de réagir face à des animaux sauvages dangereux et à des dangers de l'environnement, ainsi que des instructions pour monter à bord d'un hélicoptère en toute sécurité ou utiliser des gilets de sauvetage ou des parachutes (CE-CV)*

Donner des instructions pour l'exécution de procédures très importantes; donner des instructions complexes en plusieurs étapes pour l'exécution d'une tâche familière dans des conditions exigeantes et stressantes. (NCLC 10)

- *si l'on quitte les lieux en laissant derrière soi un passager manquant : en informer les autorités locales (ex. : police, gardiens de parc); en informer les autres autorités le long du parcours; en informer le voyagiste; fournir l'itinéraire à la personne-ressource de l'endroit où le passager a disparu, les coordonnées pour être joint ainsi que la liste et l'horaire des prochains arrêts; à chaque arrêt, appeler la personne-ressource de l'endroit où le passager manquant a disparu pour savoir s'il a été retrouvé (NCN-F1.8)*

III. Persuasion

Demander, proposer et accepter de l'aide. (NCLC 3)

- *aider les passagers à monter dans le véhicule (NCN propres au guide-chauffeur -1.5)*
- *offrir au passager de l'aider (ex. : s'il a perdu ses bagages, l'aider à se procurer des effets temporaire) (NCN-F1.1)*
- *demander de l'aide pour retrouver la personne manquante (NCN-F1.8)*

Donner ou obtenir une permission. (NCLC 5)

- *demander la permission avant d'entrer dans un domaine privé ou d'enregistrer des images ou du son (NCN-A1.3)*

Obtenir de l'aide en cas d'urgence. (NCLC 5)

- *composer le 911; appeler le voyagiste; signaler l'urgence (ex. : au chauffeur, au personnel des lieux, au personnel d'urgence ou au voyagiste) (NCN-F1.5)*

Présenter officiellement une suggestion simple; la justifier. (NCLC 6)

- *faire des recommandations si on nous le demande : être honnête et diplomate (NCN-D1.4)*
- *encourager l'achat de produits locaux (NCN-A1.3)*
- *(demander aux visiteurs de) porter des vêtements adaptés aux activités (ex. : chaussures de marche, parka ou veste par temps froid) (NCN propres au guide sur les lieux de visite -1.3)*

Déceler les risques évidents. (NCLC 6)

- *informer les diabétiques des heures d'arrêt pour le repas, de façon qu'ils puissent gérer leur taux de glycémie (NCN-B1.7)*
- *expliquer les conséquences d'un refus de coopérer (NCN-F1.3)*

Faire une demande verbale. (NCLC 6)

- *aviser les fournisseurs des besoins particuliers (ex. : exigences physiques, diététiques) (NCN-B1.7)*

Donner un avertissement ou y répondre; décourager les autres. (NCLC 7)

- *avant le départ, informer les passagers des difficultés éventuelles, par exemple : passages en haute altitude; terrain accidenté ou surfaces glacées; absence de toilettes le long du parcours; changements d'heure pour les personnes prenant des médicaments (NCN-B1.7)*
- *rappeler aux passagers : les risques de laisser leurs objets personnels dans le véhicule; de marcher prudemment (NCN propres au guide-chauffeur -1.7)*

Indiquer des problèmes et des solutions dans un domaine familier. (NCLC 8)

- *avertir dès que possible les fournisseurs de tout retard ou changement d'itinéraire (NCN-E3.1)*

Signaler un problème à une personne ou à un groupe en situation d'autorité. (NCLC 9)

- *insister pour que le passager se fasse soigner si son état a une incidence sur la poursuite normale du circuit : si le passager refuse de se faire soigner, lui demander de signer une décharge de responsabilité (NCN-F1.6)*

IV. Information

Exposés

Décrire et comparer des gens, des lieux, etc. (NCLC 6)

- *expliquer les coutumes et les expressions locales (NCN-B1.2)*
- *fournir des renseignements qui font la promotion de la région (NCN-B1.8)*
- *parler aux autorités, telles que la police, pour déposer un rapport (CE-CV)*

Décrire une tâche de complexité moyenne. (NCLC 7)

- *expliquer les restrictions concernant l'exportation de produits interdits/réglementés hors du Canada (NCN-A1.3)*
- *expliquer aux diabétiques les restrictions relatives au passage d'aliments aux frontières internationales (NCN-B1.7)*

Raconter une histoire ou un scénario des activités à venir. (NCLC 8)

- *être divertissant (ex. : raconter des anecdotes amusantes reliées à ce que les passagers observent, de façon à maintenir l'intérêt du groupe) (NCN-B1.1)*
- *raconter des histoires et des légendes; lire des poèmes; recourir aux anecdotes et à l'humour (NCN-E3.5)*

Donner un exposé de type séminaire sur un sujet documenté; expliquer des concepts et des idées complexes en utilisant des analogies, des exemples, des anecdotes et des schémas. (NCLC 10)

- *livrer un commentaire préparé durant chaque circuit (CE-CV)*
- *présenter de l'information à un grand groupe (CE-CV)*
- *donner des présentations : communiquer clairement : moduler le ton, le volume et le débit de la voix; faire ressortir certains points; s'adresser aux émotions (ex. : créer un suspense ou une excitation); soutenir l'intérêt (ex. : éviter de parler d'un ton monotone); projeter la voix de manière que tous les passagers l'entendent; varier son vocabulaire et ses expressions; utiliser à bon escient les expressions colorées de la région et en expliquer le sens; ne pas s'écarter du sujet (NCN-D1.2)*

Donner des exposés qui répondent aux besoins de divers auditoires. (NCLC 11)

- *livrer son commentaire; soutenir l'intérêt du groupe : donner plus ou moins de détail, selon le groupe; utiliser la trousse d'accessoires; varier les éléments utilisés (ex. : humour, légendes, histoires, statistiques, questions, anecdotes personnelles); improviser (ex. : agrémenter le commentaire d'observations spontanées en fonction des circonstances); tenir compte des besoins et des souhaits des passagers (NCN-E3.4)*

Interaction avec une seule personne

Demander et fournir des renseignements détaillés relatifs aux besoins personnels, aux diverses activités quotidiennes et aux exigences du travail courant. (NCLC 8)

- *connaître le produit, savoir où trouver des réponses, être capable de diriger les passagers vers une source d'information (NCN-B1.2)*
- *informer les passagers des produits réglementés (NCN-B2.1)*
- *solliciter les commentaires des passagers, s'assurer de leur confort physique (NCN-B1.2)*

Discuter des choix offerts. (NCLC 8)

- *partager les préoccupations, offrir des choix (NCN-B1.2)*

Fournir, obtenir ou analyser des renseignements ou des avis détaillés et complexes, en collaboration avec plusieurs personnes, pour coordonner l'exécution d'un travail d'équipe. (NCLC 9)

- *dialoguer avec les spécialistes dans le cadre de leurs recherches (CE-CV)*
- *échanger avec des collègues de l'industrie (ex. : partager connaissances et expériences) (NCN-C1.3)*
- *discuter avec le chef de groupe : de l'horaire et de l'itinéraire du circuit; des tâches de chacun (ex. : sécurité, procédure, itinéraire, finances, pourboires) (NCN-E3.6)*

Fournir, obtenir ou analyser des renseignements ou des avis détaillés et complexes, en collaboration avec un collègue ou un supérieur, pour coordonner des travaux, donner une formation sur des procédures établies, déléguer des tâches, résoudre un problème ou un conflit, ou prendre une décision. (NCLC 10)

- *confirmer les détails du circuit avec le voyagiste, par exemple : noms et numéros de téléphone des contacts, des fournisseurs et du personnel d'urgence; profil du groupe (ex. : nombre de passagers et leur origine, type de groupe, thème du circuit [congrès des Tremblay du Lac-Saint-Jean]; considérations culturelles); itinéraire, horaire du circuit et demandes spéciales; politiques de l'entreprise (NCN-E1.1)*

Interaction avec plusieurs personnes

Participer à une réunion ou à un débat en petit groupe : exprimer ses opinions et ses sentiments; nuancer une opinion; exprimer ses réserves, son approbation ou sa désapprobation. (NCLC 7)

- *participer à des discussions de groupe; présenter de l'information à un petit groupe (CE-CV)*

Informer ou s'informer sur les risques. (NCLC 7)

- *aviser les passagers : que des peines sévères sont prévues si l'on enfreint la loi (ex. : transport d'armes à feu, marchandises non déclarées) (NCN propres au guide-chauffeur -1.8)*

Exprimer ses doutes et ses préoccupations; désapprouver ou soutenir une position ou une solution proposée. (NCLC 8)

- *participer à des discussions de groupe formelles portant sur les moyens d'améliorer les méthodes de travail ou la qualité du produit ainsi que la répartition des responsabilités. Ces groupes peuvent se composer de collègues uniquement, ou compter des collègues et des supérieurs ou des superviseurs ainsi que des subalternes. (CE-ÉQU)*

Compétence : Compréhension orale

I. Interaction sociale

Repérer dans un dialogue les éléments d'information explicites et implicites qui communiquent des compliments, des invitations, des offres, des intérêts particuliers, des goûts ou des préférences. (NCLC 5)

- *être attentif (ex. : écouter les passagers) (NCN-B1.1)*
- *se concentrer sur les détails de la conversation et sur les implications de ce qui est dit (NCN-D1.3)*

Déterminer l'humeur et l'attitude des participants. (NCLC 6)

- *être perspicace (ex. : comprendre l'humeur du groupe et y réagir de façon appropriée (NCN-B1.1)*
- *être sensible à l'humeur du groupe et de chacun (NCN-B1.2)*
- *évaluer périodiquement les besoins des passagers (ex. : leur demander s'ils sont à l'aise, observer le comportement non verbal) (NCN-E3.4)*

Reconnaître les éléments d'information, les faits et les opinions explicites ou implicites au sujet de la situation et de la relation des participants, qui révèlent une manifestation de gratitude et d'appréciation, de plainte, d'espoir, de déception, de satisfaction, d'insatisfaction, d'approbation ou de désapprobation. (NCLC 7)

- *être compréhensif (ex. : être à l'écoute des préoccupations des passagers) (NCN-B1.1)*
- *écouter la plainte jusqu'au bout et en privé, si possible; sympathiser avec le passager; répéter les détails de la plainte pour confirmer sa compréhension (NCN-F1.2)*
- *résoudre les problèmes concernant les articles perdus et les passagers manquants; les clients ou les collègues insatisfaits; les conflits personnels (CE-CR)*

II. Instructions

Comprendre des ensembles d'instructions se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples. (NCLC 7)

- *se conformer aux directives du voyagiste (NCN-F1.3)*

Comprendre des indications simples obtenues par téléphone. (NCLC 7)

- *téléphoner à l'avance aux établissements concernés et se renseigner sur : les heures d'ouverture; le stationnement; l'emplacement de l'établissement; les frais d'entrée; la capacité de l'établissement (NCN-E3.1)*

Intégrer plusieurs éléments d'information longs et détaillés, fournis verbalement, concernant des tâches familières complexes comportant plusieurs étapes. (NCLC 9)

- *être attentif aux détails (ex. : vérifier l'itinéraire et les réservations) (NCN-B1.1)*
- *(obtenir des renseignements auprès des) médias; associations de l'industrie; chambres de commerce, centres d'information touristique et bureaux de tourisme; services gouvernementaux; associations automobiles (NCN-C1.1)*

III. Persuasion

Reconnaître les expressions utilisées pour demander ou accorder une permission; pour signaler un danger; pour demander, offrir ou accepter de l'aide. (NCLC 3)

- *(obtenir) la permission avant d'entrer dans un domaine privé ou d'enregistrer des images ou du son (NCN-A1.3)*

Comprendre la nature et le but des suggestions, des avis, des encouragements et des demandes. (NCLC 6)

- *solliciter les commentaires des passagers (NCN-B1.2)*
- *utiliser les commentaires formulés pour déterminer les secteurs à améliorer (NCN-B1.5)*
- *(consulter des) spécialistes de contenu (ex. : météorologue, géologue, garde forestier) (NCN-C1.1)*

Comprendre en détail les directives, les rappels, les ordres ou les arguments de son interlocuteur. (NCLC 7)

- *discuter des détails du circuit et clarifier certains points (ex. : itinéraire, parcours, points de débarquement); déterminer le rôle et les responsabilités du chauffeur, du guide touristique et du guide-accompagnateur (NCN propres au guide sur les lieux de visite -1.1)*

Reconnaître le sens explicite et implicite des avertissements, des menaces, des suggestions et des recommandations. (NCLC 8)

- *accepter les critiques constructives et les considérer comme des occasions d'élargir ses connaissances et ses compétences (NCN-B1.5)*
- *(obtenir des renseignements généraux auprès des) médias; associations de l'industrie; chambres de commerce, centres d'information touristique et bureaux de tourisme; services gouvernementaux; associations automobiles (NCN-C1.1)*

IV. Information

Comprendre le fond, les éléments d'information et les idées sous-jacentes d'un texte descriptif ou narratif qu'on écoute. (NCLC 5)

- *être attentif (ex. : écouter les histoires des passagers) (NCN-B1.1)*
- *se concentrer sur les détails de la conversation et sur les implications de ce qui est dit (NCN-D1.3)*

Reconnaître les idées principales, les éléments de soutien, les énoncés et les exemples d'une présentation descriptive ou narrative, ou d'une discussion de groupe (ex. : réunion, débat). (NCLC 6)

- *(obtenir des renseignements) dans des cours et des séminaires; auprès de spécialistes de contenu; auprès de collègues et de contacts locaux (NCN-C1.1)*
- *demander aux autres passagers où et quand ils ont vu le passager manquant la dernière fois : obtenir une description du passager et des vêtements qu'il portait (NCN-F1.8)*
- *confirmer les détails du circuit avec le voyagiste, par exemple : noms et numéros de téléphone des contacts, des fournisseurs et du personnel d'urgence; heures précises et lieux de départ et d'arrivée; itinéraire (NCN-E1.1)*

Reconnaître les faits, les opinions et les attitudes en jeu dans des conversations sur des idées abstraites et complexes liées à un sujet familier. (NCLC 8)

- *(obtenir des renseignements auprès des) médias; associations de l'industrie; chambres de commerce, centres d'information touristique et bureaux de tourisme; services gouvernementaux; associations automobiles (NCN-C1.1)*
- *se tenir au courant des modifications à la loi, par exemple : échanger avec les autres guides touristiques et les guides-accompagnateurs; demander conseil à des juristes ou à des professionnels (NCN-B2.1)*

Comprendre de façon critique l'exposé d'un orateur : reconnaître les idées principales et les éléments utilisés pour les développer. (NCLC 9)

- *suivre des cours (ex. : techniques oratoires, langues, géographie, histoire, premiers soins, réanimation cardiorespiratoire (RCR) (NCN-B1.5)*

Compétence : Lecture

I. Interaction sociale

On n'a trouvé dans les documents de référence aucune tâche de communication correspondant à cette catégorie. Il est possible que de telles tâches existent dans la profession, mais il faudra les évaluer individuellement dans chaque contexte de travail.

II. Instructions

Suivre une série d'instructions simples (comprenant jusqu'à 10 étapes) qui ne sont pas présentées sous forme télégraphique : déduire l'ordre d'exécution. (NCLC 6)

- *se conformer aux instructions du constructeur relatives à la conduite du véhicule (NCN propres au guide-chauffeur -1.1)*
- *passer en revue les politiques du voyagiste, notamment : la méthode de paiement aux arrêts (ex. : bons, paiements comptant); procédures d'établissement de rapport (ex. : urgences) (NCN-E1.1)*

Suivre des instructions simples fournies par écrit. (NCLC 7)

- *suivre la procédure d'utilisation du téléphone, par exemple : utiliser une carte d'appel; utiliser la méthode la moins coûteuse; savoir comment joindre un téléphoniste multilingue international (NCN-C1.2)*

Suivre des instructions officielles d'aide et de conseil, des textes de mode d'emploi et des directives concernant une procédure familière exigeant l'intégration de plusieurs éléments d'information. (NCLC 9)

- *respecter les lois et règlements municipaux, provinciaux/territoriaux et fédéraux qui s'appliquent à son poste ou à l'industrie : passer en revue les lois et règlements pertinents; respecter la loi dans ses activités (ex. : obtenir un permis, le cas échéant; informer les passagers des produits réglementés); se tenir au courant des modifications à la loi (NCN-B2.1)*

III. Textes d'affaires/de services

Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 3)

- *lire les étiquettes fixées aux bagages et les plaques de rue (CE-UD)*
- *consulter le calendrier pour les jours spéciaux (CE-UD)*

Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 4)

- *lire les diagrammes de température (CE-UD)*
- *lire des formulaires pour chercher des renseignements précis, pour repérer des renseignements; pour en dégager le sens global; pour en saisir l'essentiel (CE-LEC)*
- *lire des affiches, des étiquettes ou des listes (CE-UD)*
- *lire des formulaires déjà remplis contenant des cases à cocher, des données numériques, des phrases ou des adresses (CE-UD)*
- *lire des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux (ex. : pour prendre le traversier, l'avion, etc.) (CE-UD)*
- *extraire des renseignements des esquisses, des illustrations ou des icônes (CE-UD)*
- *consulter les fiches médicales ou les fiches de profil des passagers (NCN-B1.7)*

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes d'affaires ou de services de complexité moyenne, y compris dans des documents présentés sous forme graphique. (NCLC 5)

- *lire des guides touristiques en début d'année, et y faire ensuite fréquemment référence (CE-LEC)*
- *lire des listes de passagers et des guides d'hébergement (CE-UD)*
- *lire des notes, des lettres et des notes de service (CE-LEC)*

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes moyennement complexes contenant des estimations, des évaluations et des conseils. (NCLC 7)

- *passer en revue les comptes rendus des circuits antérieurs et les fiches de commentaires (NCN-B1.5)*

Trouver trois ou quatre éléments d'information tirés de textes de complexité moyenne présentés sous forme graphique. (NCLC 7)

- *lire les manuels de l'entreprise (CE-LEC)*
- *(lire le) manuel de l'employé (NCN-C1.1)*

Reconnaître les notions explicites et implicites dans les solutions, les recommandations et les propositions soumises par écrit, ainsi que dans les énoncés de règles, de règlements, de lois et de normes de conduite. (NCLC 8)

- *lire des manuels, des spécifications, des règlements : feuilleter le texte pour en dégager le sens global; lire le texte en entier pour comprendre ou apprendre (CE-LEC)*

Obtenir de l'information sur des tâches professionnelles clés en trouvant et en intégrant plusieurs éléments d'information dans des textes complexes en prose ou des textes présentés sous forme graphique. (NCLC 9)

- *interpréter des dessins à l'échelle (CE-UD)*

Obtenir de l'information sur des tâches professionnelles clés en trouvant et en intégrant plusieurs éléments d'information explicites et implicites dans des textes complexes en prose, des formulaires complexes, ou des textes présentés sous forme graphique. (NCLC 10)

- *lire des documents variés dans le cadre d'une recherche. Les sources de recherche peuvent être : des textes scientifiques portant sur des sujets particuliers, des journaux, des revues spécialisées, des brochures, des livres d'histoire, des almanachs, des livres pour enfants, des livres d'archives, des ouvrages d'histoire naturelle, des encyclopédies ou des glossaires, ou de l'information en matière de santé. Lire également des documents tirés d'Internet. (CE-LEC)*

IV. Textes d'information

Comprendre des cartes standards, des schémas de base et des graphiques de base. (NCLC 5)

- *lire un grand nombre de cartes et de légendes de cartes; interpréter des plans d'étage (CE-UD)*
- *savoir utiliser les cartes routières; se familiariser avec la légende, l'échelle et l'orientation de la carte; repérer le lieu de départ; repérer les lieux d'arrêt et les destinations; prendre note des dangers et obstacles; déterminer le parcours (NCN-C1.5)*

Comprendre un texte descriptif ou narratif d'une page, de complexité moyenne, sur un sujet familier. (NCLC 6)

- *lire des articles de journaux pour se tenir à jour et y chercher des renseignements (CE-LEC)*
- *lire les journaux locaux (NCN-B1.1)*

Comprendre un graphique cyclique, un organigramme, un échéancier ou un horaire. (NCLC 6)

- *consulter les horaires de traversiers et d'autocars; lire les programmes des attractions locales; consulter les annuaires des marées de certaines régions (CE-UD)*

Comprendre les éléments d'information explicites et implicites d'une description, d'un rapport ou d'une narration de longue durée, quand les événements sont présentés de façon non chronologique. Tirer des conclusions. (NCLC 8)

- *lire des guides d'interprétation tels que les guides de conversation en langue étrangère et les guides pour voyageurs, à titre informatif (CE-LEC)*
- *lire quotidiennement des publications (ex. : journaux, revues spécialisées, bulletins d'associations) (NCN-B2.1)*

Bagage informationnel / Compétence en recherche

Trouver de l'information dans des tables de matières, des index et des glossaires. (NCLC 5)

- *lire des annuaires, tels que les annuaires des hôtels et des terrains de camping, les annuaires téléphoniques, les menus, les listes de centres d'information touristique et les listes de prix; consulter les dictionnaires à des fins terminologiques (CE-UD)*

Trouver trois ou quatre éléments d'information dans des documents de référence électroniques en ligne (ex. : Internet, bases de données de bibliothèque), si disponible, ou dans des documents de référence imprimés. (NCLC 7)

- *se renseigner sur les destinations avant le départ (NCN-B1.1)*
- *lire des livres, des revues spécialisées et des journaux (ex. : sur la région, la faune et la flore, l'histoire ou la géographie) (NCN-B1.5)*
- *lire des documents pertinents (ex. : passer à la bibliothèque, faire des recherches dans Internet) (NCN-B1.6)*
- *trouver les textes de loi (ex. : à la bibliothèque, dans Internet, chez l'éditeur officiel) (NCN-B2.1)*

Trouver plusieurs renseignements dans des documents de référence électroniques en ligne (ex. : banques de données de bibliothèques) ou des documents de référence traditionnels. (NCLC 10)

- *trouver des renseignements et effectuer des recherches pour préparer le commentaire de chaque circuit (CE-CR)*
- *répertorier les types de renseignements pouvant être utiles pour un circuit : renseignements sur l'employeur et sur l'entreprise; renseignements sur les autres circuits touristiques; renseignements sur l'environnement naturel; renseignements culturels; renseignements sur le milieu économique et social de la région; information locale; renseignements sur l'emplacement, les heures d'ouverture, les modalités d'accès et le coût des services, des activités et des attractions de la région (NCN-C1.2)*
- *chercher des renseignements dans Internet (CE-CR)*

Compétence : Écriture

I. Interaction sociale

On n'a trouvé dans les documents de référence aucune tâche de communication correspondant à cette catégorie. Il est possible que de telles tâches existent dans la profession, mais il faudra les évaluer individuellement dans chaque contexte de travail.

II. Noter/reproduire de l'information

Copier de courts textes pour usage personnel, pour accomplir des tâches ou pour apprendre quelque chose. (NCLC 4)

- *rédiger des notes de rappel personnelles ainsi que des notes concernant des modifications (CE-RÉD)*

Noter des messages téléphoniques en direct, des messages d'une messagerie ou des renseignements préenregistrés comportant de cinq à sept éléments. (NCLC 5)

- *prendre note : de l'heure et de la date de la confirmation; du nom et du numéro de téléphone de la personne-ressource (NCN-E1.2)*

Prendre des notes télégraphiques sur un exposé oral. (NCLC 7)

- *rédiger des notes de rappel personnelles ainsi que des notes concernant des modifications (CE-RÉD)*
- *(prendre des notes pendant) la formation offerte en milieu de travail; la formation externe (CE-FC)*

Rédiger le résumé d'un long texte. (NCLC 8)

- *constituer un dossier de renseignements : recueillir des renseignements (ex. : rassembler des articles, des histoires et des photographies; obtenir de la documentation auprès des bureaux d'information touristique); organiser les renseignements*

recueillis (ex. : par ordre alphabétique; en fonction du déroulement du circuit, des thèmes traités); classer les renseignements (ex. : au moyen d'un ordinateur, d'un classeur); mettre les renseignements à jour périodiquement (NCN-C1.3)

III. Messages d'affaires/de services

Remplir des formulaires simples. (NCLC 4)

- *remplir des formulaires en cochant des cases, en y inscrivant des données numériques, des mots, des expressions, des phrases (CE-UD)*

Transmettre des messages d'affaires simples sous forme de notes écrites. (NCLC 4)

- *expédier et recevoir des courriels (CE-INF)*

Remplir des formulaires de complexité moyenne. (NCLC 6)

- *remplir des factures, des bons, des bordereaux de carte de crédit, des itinéraires, des listes de passagers et des fiches de réservation (CE-UD)*
- *inscrire des données dans des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux (CE-UD)*
- *préparer un état des frais de déplacement (CE-CAL)*

Rédiger des notes brèves, des notes de service, des lettres de demande ou des inscriptions dans le journal de bord, afin de signaler des problèmes, de demander des changements ou d'obtenir des renseignements. (NCLC 8)

- *prendre note de l'heure et de la date de l'incident; de la nature de l'urgence; du nom des personnes concernées; des mesures d'urgence prises (NCN-F1.5)*

Remplir des formulaires et d'autres documents présentés sous forme de tableaux. (NCLC 8)

- *produire des horaires pour les passagers; produire des cartes pour leurs circuits; créer des listes de traductions deux ou trois fois par année (CE-UD)*
- *remplir les formulaires nécessaires (ex. : journal de bord, rapport quotidien, formulaire de rapport sur les animaux sauvages) (NCN-E4.1)*
- *remplir les papiers nécessaires (ex. : réclamation d'assurance) (NCN-F1.1)*

Rédiger de courtes suggestions ou de courts rapports sous forme de notes de service ou de formulaires standards. (NCLC 9)

- *tenir des dossiers exacts (ex. : reçus personnels, heures de travail, factures, rapports d'incidents, nombre de visiteurs, commentaires des passagers, retards avec documents à l'appui, suggestions) (NCN-E4.1)*

IV. Présenter de l'information et des idées

Rédiger un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'événements; pour décrire une personne, un objet, une scène, une image, une méthode ou une procédure; ou pour fournir une explication. (NCLC 5)

- *rédiger des textes comportant moins d'un nouveau paragraphe… pour organiser, mémoriser; pour tenir un dossier, documenter; pour informer, obtenir des renseignements; pour persuader, justifier une demande (CE-RÉD)*

Rédiger deux ou trois paragraphes pour raconter une série d'événements du passé, pour raconter une histoire ou pour fournir une description ou une comparaison détaillée. (NCLC 7)

- *rédiger des textes comportant rarement plus d'un paragraphe… pour organiser, mémoriser; pour tenir un dossier, documenter; pour informer, obtenir des renseignements; pour persuader, justifier une demande (CE-RÉD)*
- *rédiger un résumé du circuit après chaque circuit. Un formulaire est prévu à cet effet. (CE-RÉD)*

Rédiger trois ou quatre paragraphes pour raconter un événement historique ou une histoire; pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier; ou pour fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus. (NCLC 8)

- *rédiger des notes de recherche et un commentaire pour chaque circuit (CE-RÉD)*

Rédiger un article, une étude ou un rapport pour décrire et comparer des idées, des phénomènes ou des processus complexes. (NCLC 9)

- *préparer un commentaire : déterminer le message principal ou le thème du commentaire; recueillir le matériel de présentation nécessaire pour le circuit; déterminer le contenu du commentaire en fonction du temps disponible; adapter le commentaire au groupe; rédiger le commentaire en variant le vocabulaire et les expressions utilisées; faire appel à tous les sens dans ses descriptions; s'exercer à livrer le commentaire, et le réviser au besoin (NCN-E2.1)*

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les :	**Joindre l'organisme suivant :**
Niveaux de compétence linguistique canadiens ou Analyse linguistique des professions	Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens 200, rue Elgin, bureau 803 Ottawa (Ontario) K2G 6Z2 Tél. : (613) 230-7729 Téléc. : (613) 230-9305 Courriel : info@language.ca
Normes de compétence nationales de l'industrie du tourisme	Conseil canadien des ressources humaines en tourisme 151, rue Slater, bureau 608 Ottawa (Ontario) K1P 5H3 Tél. : (613) 231-6949 Téléc. : (613) 231-6853 Courriel : cthrc@cthrc.ca
Profils des compétences essentielles	Ressources humaines et Développement des compétences Canada Division de l'information sur les compétences Partenariats en ressources humaines Ressources humaines et Développement des compétences Canada 112, rue Kent, édifice B, 21e étage Ottawa (Ontario) K1A 0J9 http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/english/general/home_e.asp

Le détenteur des droits réservés autorise les utilisateurs du document à en reproduire certaines pages choisies à des fins éducatives n'impliquant pas la vente du matériel, au sein de leur organisme. La reproduction à toutes autres fins sans autorisation est interdite.

Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens
200, rue Elgin, bureau 803
Ottawa (Ontario) K2P 1L5
Tél. : (613) 230-7729
Télèc. : (613) 230-9305
info@language.ca

© Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens 2006